

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2000-123073

(43)Date of publication of application : 28.04.2000

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

(21)Application number : 10-296858

(71)Applicant : NIPPON SIGNAL CO LTD:THE

(22)Date of filing : 19.10.1998

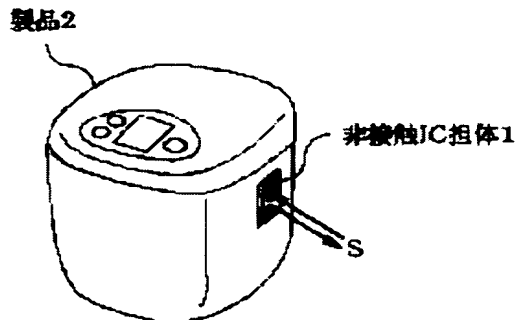
(72)Inventor : UCHIDA AKIKO

(54) PRODUCT GUARANTEEING SYSTEM

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a product guaranteeing system whose convenience and safety is made excellent for easy collating a product with the guaranteeing function.

SOLUTION: A product 2 is integrated with a non-contact IC carrier 1 in which guarantee information S specific to the product 2 can be written and read in this product guaranteeing system. At the time of selling the product, sales data are written in the non-contact IC carrier 1. When any failure is generated in the product 2, the guarantee information S transmitted from the non-contact IC carrier 1 is read, and communication from a user to a selling agency is automatically operated according to the guarantee information S.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's

decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Copyright (C); 1998,2003 Japan Patent Office

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2000-123073

(P2000-123073A)

(43) 公開日 平成12年4月28日 (2000.4.28)

(51) Int.Cl.⁷

G 0 6 F 17/60

識別記号

F I

G 0 6 F 15/21

テーマコード (参考)

Z 5 B 0 4 9

審査請求 未請求 請求項の数 3 O L (全 4 頁)

(21) 出願番号

特願平10-296858

(22) 出願日

平成10年10月19日 (1998. 10. 19)

(71) 出願人 000004651

日本信号株式会社

東京都千代田区丸の内3丁目3番1号

(72) 発明者 内田 明子

埼玉県浦和市上木崎1丁目13番8号 日本

信号株式会社与野事業所内

(74) 代理人 100078330

弁理士 笹島 富二雄

Fターム (参考) 5B049 CC00 DD04 EE21 FF08

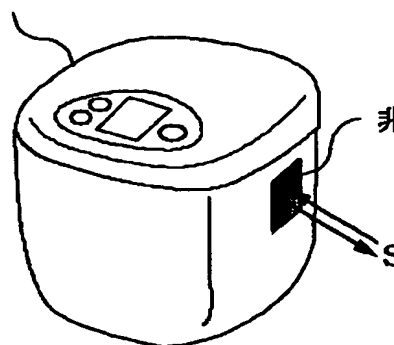
(54) 【発明の名称】 製品保証システム

(57) 【要約】

【課題】 製品とその保証機能との照合が容易であって、利便性及び安全性に優れた製品保証システムを提供する。

【解決手段】 本発明の製品保証システムは、製品2と、該製品2に固有の保証情報Sを書き込み及び読み取り可能な非接触IC担体1とが一体化されており、製品販売時に、販売データが非接触IC担体1に書き込まれ、製品2に不具合が発生した場合には、非接触IC担体1から発信される保証情報Sが読み取られ、その保証情報Sに従ってユーザから販売元への連絡が自動的に行われる。

製品2



非接触IC担体1

1

【特許請求の範囲】

【請求項 1】製品と、該製品に固有の保証情報を書き込み及び読み取り可能な保証情報記憶担体とが一体化され、該保証情報記憶担体に記憶された前記保証情報に従って前記製品の保証が行われることを特徴とする製品保証システム。

【請求項 2】前記製品の販売時に、前記保証情報のうちの少なくとも販売に関するデータを前記保証情報記憶担体に書き込む情報書き込み手段と、販売された製品の保証情報記憶担体に記憶された前記保証情報を読み取る情報読み取り手段と、該情報読み取り手段で読み取られた前記保証情報に従って、前記製品の販売元への連絡を行う通信手段と、を備えて構成されたことを特徴とする請求項 1 に記載の製品保証システム。

【請求項 3】前記保証情報記憶担体が、記憶情報を外部に発信し、かつ、外部からの信号を受信する通信機能を備えた非接触 IC 担体であることを特徴とする請求項 1 又は 2 に記載の製品保証システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、製品に不具合などが発生したときの保証システムに関し、特に、保証書としての機能を製品に一体化させることにより利便性等の向上を図った製品保証システムに関する。

【0002】

【従来の技術】従来の製品保証システムでは、紙に印刷された保証書が製品の販売時に発行され、その保証書の記載内容に従って、製品に不具合等が発生したときのユーザサポートが行われてきた。この保証書は、製品毎にそれぞれ発行され、その大きさも各製品によって異なっている場合が多い。このため、様々な製品の保証書を保管、整理するのが手間であると感じるユーザも多く、製品に不具合が発生したときに、保証書の保管場所を忘れてしまって保証書や販売店の連絡先がすぐに見つからないこともよくある。また、場合によっては保管していた保証書の日付等が抜けていて、正規のユーザサポートが受けられないこともある。さらに、保証書が紙であるために偽造等が容易に行われる虞もある。

【0003】上記のようなこれまでの製品保証システムの欠点の改善を図った技術として、例えば、特開平 10-92103 号公報で公知の記録媒体を使用した製品保証システムなどがある。かかる製品保証システムは、光 ROM ディスクを使用して製品の取り扱い説明及び製品保証を行うようにしたものである。これにより、製品に故障が発生した場合でも、ユーザは販売店に容易に連絡をとり故障内容を知らせることができ、保証を受ける際の煩雑な手続きが簡略なものとなる。

【0004】上記公報に記載されたような製品保証システムを適用すれば、これまでの紙の保証書等に比べて、

2

光 ROM ディスクの保管、整理は比較的容易であり、また、光 ROM ディスクを用いることで偽造等の不正使用も困難になるものと考えられる。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、上記のような光 ROM ディスクを使用した製品保証システムでは、保証書等の機能を有する光 ROM ディスクが製品とは別個に提供されるため、製品と光 ROM ディスクの照合が確かでないという欠点がある。具体的には、不具合の発生した製品の識別情報が光 ROM ディスクやそのケース等に表記されていたとしても、その光 ROM ディスク内に記録されたデータが異なる製品のものである可能性もあり、製品との照合を確実に行うためには、光 ROM ディスク内の記録データを読み取って確認する必要がある。

【0006】本発明は上記の点に着目してなされたもので、個々の製品とその保証機能との照合が容易であって、利便性及び安全性に優れた製品保証システムを提供することを目的とする。

【0007】

【課題を解決するための手段】この目的を達成するため、本発明の製品保証システムは、製品と、該製品に固有の保証情報を書き込み及び読み取り可能な保証情報記憶担体とが一体化され、該保証情報記憶担体に記憶された前記保証情報に従って前記製品の保証が行われるようにしたものである。

【0008】かかる製品保証システムでは、これまでの保証書や光 ROM ディスク等に代わる保証情報記憶担体が製品に一体化され、製品に不具合等が発生した時には、保証情報記憶担体に記憶された、例えば製品番号、保証期間、販売元データ等、製品固有の保証情報に従って、ユーザはその製品についての保証が受けられるようになる。

【0009】また、上記の製品保証システムについては、前記製品の販売時に、前記保証情報のうちの少なくとも販売に関するデータを前記保証情報記憶担体書き込む情報書き込み手段と、販売された製品の保証情報記憶担体に記憶された前記保証情報を読み取る情報読み取り手段と、該情報読み取り手段で読み取られた前記保証情報に従って、前記製品の販売元への連絡を行う通信手段と、を備えて構成されるようにしてもよい。

【0010】かかる構成では、製品販売時に情報書き込み手段によって、例えば販売日より定まる製品保証期間や販売元の連絡先等、販売に関するデータなどが保証情報記憶担体に書き込まれる。そして、販売された製品に故障等の不具合が発生したときには、その製品の保証情報記憶担体に記憶された、例えば製品番号や販売データ等の保証情報が情報読み取り手段によって読み取られ、その保証情報に従って、通信手段によりその製品の販売元に連絡がとられるようになる。これにより、ユーザは

販売元との保証交渉等を簡単に始めることができるようになる。

【0011】さらに、保証情報記憶担体の具体的な構成としては、記憶情報を外部に発信し、かつ、外部からの信号を受信する通信機能を備えた非接触 IC 担体としてもよい。かかる構成によれば、非接触 IC 担体に対する保証情報の書き込み及び読み取りが非接触で行われるようになる。

【0012】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施形態を図面に基づいて説明する。

【0013】図 1 は、本実施形態の製品保証システムが適用された製品の外観を示す図である。

【0014】図 1 では、これまでの保証書としての機能を備えた非接触 IC 担体 1 が、炊飯器等の家電製品 2 に組み込まれた一例を示している。非接触 IC 担体 1 は、保証情報 S の書き込み及び読み取りが可能であって、書き込まれた情報を外部に発信し、かつ、外部からの信号を受信する通信機能を備えたものである。この非接触 IC 担体 1 は、公知の各種非接触 IC カード等に使用されている非接触 IC 担体と同様のものである。また、上記の保証情報 S としては、例えば図 2 に示すように、商品番号、保証期間、販売店名及びその販売店の電話番号など、従来の保証書に記載されていたようなデータが記憶される。なお、非接触 IC 担体 1 に書き込まれる保証情報 S は、上記のデータに限られるものではない。

【0015】図 3 は、製品 2 を販売する販売店とその製品を購入したユーザとの間における製品保証システムの概略構成を示すブロック図である。

【0016】図 3 において、本製品保証システムは、販売店 10 側について、電話回線 L に接続された通信端末 11 と、該通信端末 11 に接続されたリーダ/ライタ

(R/W) 12 及びデータベース 13 とが設けられ、ユーザ 20 側について、電話回線 L に接続された通信端末 21 と、該通信端末 21 に接続されたリーダ/ライタ

(R/W) 22 とが設けられている。各 R/W 12, 22 は、製品 2 に組み込まれた非接触 IC 担体 1 に対して、保証情報 S の書き込み及び読み取りを非接触で行う機器である。具体的には、保証情報 S の書き込み及び読み取りが容易なハンディタイプの R/W とするのが好ましい。各通信端末 11, 21 は、販売店 10 とユーザ 20 の間で電話回線 L を介してデータを交信するための機器であり、例えば、ユーザ 20 側の R/W 22 で読み出された保証情報 S などが、通信端末 21 から電話回線 L を介して販売店 10 側の通信端末 11 に伝送される。データベース 13 には、製品 2 を購入したユーザ 20 に関する情報などが登録される。

【0017】ここでは、販売店 10 側の R/W 12 が情報書き込み手段として機能し、ユーザ 20 側の R/W 22 が情報読み取り手段として機能する。また、各通信端

末 11, 21 及び電話回線 L が通信手段として機能する。

【0018】次に、ユーザ 20 が製品 2 を販売店 10 で購入してから、故障等の発生時に保証（ユーザサポート）を受けるまでの本製品保証システムの動作について説明する。

【0019】まず、販売店 10 においてユーザ 20 が製品 2 を購入すると、その製品 2 に組み込まれた非接触 IC 担体 1 に対して保証情報 S の書き込みが R/W 12 を用いて行われる。この非接触 IC 担体 1 には、例えば、製品出荷時に製品番号が予め記憶されていて、製品販売時に保証期間、販売店名及びその販売店の連絡先（電話番号や FAX 番号など）が書き込まれるものとする。

【0020】そして、ユーザ 20 は、保証情報 S が非接触 IC 担体 1 に記憶された製品 2 を自宅等に持ち帰って、ユーザ登録を行う。具体的には、自宅等の通信端末 21 に接続された R/W 22 を、購入した製品 2 の非接触 IC 担体 1 に近づけ、該非接触 IC 担体 1 から発信される保証情報 S の読み取りを行う。そして、読み取った保証情報 S を基にして、ユーザ 20 側の通信端末 21 と販売店 10 の通信端末 11 とが電話回線 L を介して自動的に接続される。さらに、ユーザ 20 側の通信端末 21 は、例えば、読み取った保証情報 S のうちの製品番号をユーザ 20 の連絡先（電話番号や FAX 番号など）と一緒に送信し、販売店 10 側の通信端末 11 は、ユーザ 20 側からの送信情報をデータベース 13 に記録することにより、ユーザ登録が行われる。

【0021】上記のようにしてユーザ登録が完了した後、購入した製品 2 に故障等の不具合が発生した場合、ユーザ 20 は、通信端末 21 に接続された R/W 22 を使用して不具合の発生した製品 2 の非接触 IC 担体 1 から発信される保証情報 S の読み取りを行い、これにより通信端末 21 が販売店 10 側の通信端末 11 との接続を自動的に行う。この時、販売店 10 の営業時間内であれば、ユーザ 20 と販売店 10 の間で製品保証に関する交渉が始まる。一方、営業時間外のときには、例えば、不具合の発生した製品 2 の保証情報 S がユーザ 20（または修理希望者）の連絡先データとともに、ユーザ 20 側の通信端末 21 から販売店 10 側の通信端末 11 に修理依頼として伝送され、その修理依頼が販売店 10 側に登録される。そして、販売店 10 は、後日その修理依頼登録データを基に修理依頼者に連絡をとって製品保証に関する交渉を行う。なお、修理依頼者が FAX 等を持っている場合には、例えば、不具合の内容を記入するフォーマットデータを販売店 10 側から送信して、そのデータを FAX 等で受信した修理依頼者がそのフォーマットに必要な事項を記入して販売店 10 側に返信することにより、修理依頼を行うようにしてもよい。

【0022】上述したように、本実施形態によれば、これまでの保証書に代わる機能を有する非接触 IC 担体 1

5

を製品 2 に一体化させたことで、従来のように、保証書や光 ROM ディスク等を保管、整理したり、製品に対応する保証書や光 ROM ディスク等を照合したりするといった手間をなくすることができる。また、不具合が発生した際には、R/W 22 を使用してその製品の保証情報 S を読み取るだけで販売店 10 に自動接続されるので、従来のように販売店 10 の連絡先を探すといった手間も省くことができる。したがって、利便性に優れた製品保証システムを実現することが可能である。さらに、高いセキュリティ性を有する非接触 IC 担体 1 に保証情報 S が記憶されるため、偽造等の不正使用を防止する効果もあり、これは販売店側にとって特に有益である。

【0023】なお、上述した実施形態では、非接触 IC 担体 1 が製品 2 に組み込まれる場合を示したが、これ以外にも、例えばカード状の非接触 IC 担体（非接触 IC カード）を製品 2 に貼り付けるなどして、非接触 IC 担体と製品とを一体化させても構わない。また、家電製品に本製品保証システムを適用した場合を説明したが、本発明はこれに限らず、非接触 IC 担体の一体化が可能な各種製品に広く適用可能である。

【0024】

【発明の効果】以上説明したように、本発明の製品保証システムによれば、製品と保証情報記憶担体を一体化したことで、これまでのような保証書等の管理や製品との

6

照合が不要になるため、優れた利便性を有する製品保証システムを実現することが可能である。また、保証情報記憶担体を非接触 IC 担体としたことで、非接触 IC 担体の特徴の一つである高いセキュリティ性により偽造等が困難となって、不正使用を防止することも可能である。

【図面の簡単な説明】

【図 1】本発明に係る実施形態の製品保証システムが適用された製品の外観を示す図である。

10 【図 2】同上実施形態について非接触 IC 担体に記憶される保証情報の一例を示す図である。

【図 3】同上実施形態における製品保証システムの概略構成を示すブロック図である。

【符号の説明】

1…非接触 IC 担体

2…製品

10…販売店

20…ユーザ

11, 21…通信端末

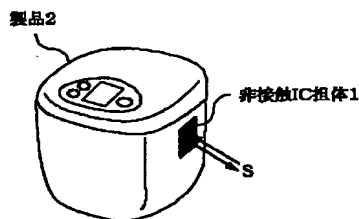
20 12, 22…リーダ/ライタ (R/W)

13…データベース

L…電話回線

S…保証情報

【図 1】



【図 2】

商品番号: 999999
保証期間: 98年3月2日から13ヶ月
販売店名: ○○駅前店
電話番号: 048-888-8888
:

【図 3】

